

**PROSES *MAINTENANCE* E-KARIP DAN PENYELESAIAN MASALAH
DALAM PEMBAYARAN PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL, Tbk (BTPN) PURNA BAKTI KANTOR
CABANG PEMBANTU KARANGANYAR**



TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Diploma 3 Keuangan Dan Perbankan

Disusun oleh :

Santika Arum Hidayani

F3614089

**DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

2017

ABSTRAK

PROSES *MAINTENANCE* E-KARIP DAN PENYELESAIAN MASALAH DALAM PEMBAYARAN PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, Tbk (BTPN) PURNA BAKTI KANTOR CABANG PEMBANTU KARANGANYAR

Santika Arum Hidayani
F3614089

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) spesifikasi mengenai e-KARIP pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar, (2) proses *maintenance* e-KARIP pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar, (3) penyelesaian permasalahan pembayaran pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar.

Metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu analisis deskriptif. Data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan. Data sekunder berupa informasi dari PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar yang meliputi gambaran umum perusahaan, proses *maintenance* e-KARIP, informasi dari *website* BTPN, maupun dari sumber lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) e-KARIP merupakan kartu identitas pensiun elektronik yang diterbitkan oleh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Purna Bakti bagi nasabah pensiunan dengan tujuan agar manfaat pensiun dibayarkan pada orang yang tepat dengan proses yang lebih cepat, (2) proses *maintenance* e-KARIP dibagi menjadi dua kategori permohonan yakni atas pelaporan nasabah dan atas inisiatif bank, yang keduanya memiliki alur dan ketentuan yang berbeda-beda, (3) penyelesaian permasalahan pembayaran pensiun yang dilakukan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar adalah menghubungi pihak keluarga dan ahli waris, dan pengecekan data nasabah oleh karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar secara berkala.

Kata kunci : E-KARIP, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar, pembayaran pensiun.

ABSTRACT

THE MAINTENANCE PROCESS OF E-KARIP AND SOLUTIONS OF PENSION PAYMENT PROBLEMS IN PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, Tbk (BTPN) PURNA BAKTI KARANGANYAR SUB-BRANCH OFFICE

Santika Arum Hidayani
F3614089

The purpose of this research is to know: (1) specification about e-KARIP in PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office, (2) the process of maintenance e-KARIP in PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office, (3) the solutions of pension payment problems in PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office.

This Final Assignment is using descriptive analysis method. The research data includes primary data and secondary data. The primary data is obtained through direct interviews with leader and employees. The secondary data is information from PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office, consist of the general description of the company, e-KARIP maintenance process, information from BTPN website, and from other sources.

The result of the research shows that: (1) e-KARIP is an electronic pension identity card published by PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional, Tbk Purna Bakti for pensioners with the purpose is to pay the pension money to the right person with faster process, (2) e-KARIP maintenance process is divided into two categories of requests, those are by customer reporting and bank initiative, both of them have different process and provisions, (3) the solutions of pension payment problems by PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office is contact the family and heirs, and check customer data by employees of PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office regularly.

Keywords : E-KARIP, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Sub-Branch Office, pension payments.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PROSES *MAINTENANCE* e-KARIP DAN PENYELESAIAN MASALAH
DALAM PEMBAYARAN PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) PURNA BAKTI KANTOR CABANG
PEMBANTU KARANGANYAR**

Disusun oleh :

Nama : Santika Arum Hidayani

NIM : F3614089

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan di hadapan Penguji Tugas
Akhir Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 19 Maret

Dosen Pembimbing


Ariyanto Adhi Nugroho, S.E., M.Ec., Dev.

NIP. 1984062720150301

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

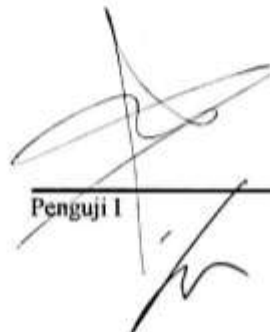
**PROSES *MAINTENANCE* E-KARIP DAN PENYELESAIAN MASALAH
DALAM PEMBAYARAN PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL, Tbk (BTPN) PURNA BAKTI KANTOR
CABANG PEMBANTU KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma 3
Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Surakarta, Juni 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Muhammad Yusuf Indra Purnama, S.E., M. Rech.
NIP. 1982110320130201



Penguji I

Ariyanto Adhi Nugroho, S.E., M.Ec., Dev.
NIP. 1984062720150301

Pembimbing / Penguji II

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Sebelas Maret :

Nama : Santika Arum Hidayani
NIM : F3614089
Program Studi : Diploma 3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Proses *Maintenance* E-Karip dan Penyelesaian
Masalah Dalam Pembayaran Pensiun Pada PT.
Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk
(BTPN) Purna Bakti Kantor Cabang Pembantu
Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun ini adalah
benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan
dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar
akademik. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta,



Santika Arum Hidayani
NIM. F3614089

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Miliki keberanian untuk mengikuti hati dan intuisi anda. Entah kenapa mereka tahu apa yang sebenarnya menjadi apa yang kamu inginkan (Steve Jobs)

Duduklah bersama orang-orang besar, bertanyalah kepada orang-orang pandai, dan bergaullah dengan orang-orang cerdas (Hadits Riwayat Thabrani)

Work hard in silence, let your success be your noise (Frank Ocean)

Ada dua hal yang mempengaruhi hidupmu dalam 5-10 tahun mendatang yaitu buku apa yang kamu baca dan dengan siapa kamu membangun hubungan dan menjalin relasi (unknown)

Be unique, be different, and be yourself (penulis)

Karya ini dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT.
2. Bapak, Mami, dan adikku tercinta
3. Teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan FEB UNS
4. Dan untuk almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **PROSES MAINTENANCE e-KARIP DAN PENYELESAIAN MASALAH DALAM PEMBAYARAN Pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti Kantor Cabang Pembantu Karanganyar.**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, serta mengarahkan penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang kepada:

1. Ibu Dr.Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

3. Bapak Ariyanto Adhi Nugroho, S.E., M.Ec.,Dev. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Yogi PascaPratama, S.E., M.E selaku Pembimbing Akademik.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta, semoga ilmu yang diberikan pada penulis dapat menjadi berkah dan bermanfaat di masa depan.
6. Bapak Wijiana selaku pimpinan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar yang telah berkenan memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
7. Bapak Nanang Hendi Nugroho selaku Pembimbing Institusi Mitra di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama magang kerja dan penelitian.
8. Seluruh karyawan bank BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar yang telah membantu memberikan data-data dan membimbing penulis selama magang kerja dan penelitian.
9. Orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi kepada penulis selama pembuatan Tugas Akhir.
10. Rio Aditya Darmawan atas semangat, dukungan, dan hiburannya selama proses penulisan Tugas Akhir.

11. Sahabat-sahabatku Wanda Asokawati, Kartika Putri, Muhammad Kamal, Icha Yung, Ezra Savira, Rafika Marhaenita atas semangat dan hiburan-hiburannya selama proses penulisan Tugas Akhir.
12. Teman-teman Mahardika Ayu, Anis Tri, Puri Enggar, Era Widaya atas kerja samanya selama proses magang.
13. Seluruh teman-teman di Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta angkatan 2014 untuk ke bersamaannya selama ini.
14. Semua pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat belajar lebih baik lagi. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian	6
4. Manfaat Penelitian	6
5. Metodologi Penelitian	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
1. Bank	11
1. Pengertian Bank	11
2. Fungsi Bank	12
3. Jenis-jenis Bank	14
4. Kegiatan Bank	19
5. Pensiun	27
1. Pengertian Dana Pensiun.....	27
2. Pengertian Pensiun	27
3. Jenis-jenis Pensiun	28
4. Sistem Pembayaran Pensiun	29
5. Pelayanan	29
1. Pengertian Pelayanan	29
2. Barang Layanan	30
3. Proses Pelayanan	31
4. Fasilitas	32
1. Pengertian Fasilitas	32
2. Proses Manajemen Fasilitas	32
3. Kartu Plastik.....	33
1. Pengertian Kartu Plastik.....	33
2. Pihak-pihak yang Terlibat	34
3. Jenis Kartu Plastik Menurut Wilayah Berlakunya	35

BAB III. PEMBAHASAN	36
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
1. Sejarah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN).....	36
2. Visi, Misi, dan Nilai-nilai PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	39
3. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	40
4. Deskripsi Jabatan dan Fungsi Jabatan	41
5. Produk PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	50
6. Pembahasan Masalah	56
1. Spesifikasi mengenai e-KARIP pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	56
2. Proses <i>maintenance</i> e-KARIP pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	63
3. Penyelesaian permasalahan pembayaran pensiun pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	83
BAB IV. PENUTUP	
1. Kesimpulan	86
2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

3.1 Stuktur Organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar tahun 2017	40
3.2 Alur Pembuatan e-KARIP PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	58
3.3 Mekanisme Pengambilan Pensiun melalui e-KARIP pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) KCP Karanganyar	60
3.4 Alur Proses dari <i>Maintenance</i> e-KARIP atas Permintaan Nasabah	70
3.5 Alur Proses dari <i>Maintenance</i> e-KARIP atas Inisiatif Bank	79
3.6 Alur Proses dari <i>Monitoring</i> Status e-KARIP	82

DAFTAR TABEL

3.1 *Maintenance* e-KARIP atas Permintaan Nasabah dan Persyaratan

Dokumen yang harus dilengkapi Nasabah..... 65

3.2 *Maintenance* kartu e-KARIP yang dilakukan sebagai inisiatif bank 66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara

Lampiran 2. Formulir Kartu ATM/Debit

Lampiran 3. Surat Pernyataan Nasabah Untuk Pergantian/Kehilangan e-KARIP

Lampiran 4. Formulir Pendaftaran Magang Kerja

Lampiran 5. Daftar Hadir Peserta Kegiatan Kuliah Magang Kerja

Lampiran 6. Lembar *Monitoring* Dosen Pembimbing Kuliah Magang Kerja

Lampiran 7. Presensi Harian Pelaksanaan Kuliah Magang Kerja

Lampiran 8. Laporan Kegiatan Harian Peserta Kuliah Magang Kerja

Lampiran 9. Surat Keterangan Magang

Lampiran 10. Surat Keterangan Nilai

Lampiran 11. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Magang Kerja